

## PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN MELALUI MEDIASI DI INDONESIA<sup>1</sup>

Oleh : Widya Kurniati Anwar<sup>2</sup>

### ABSTRAK

Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sengketa-sengketa perbankan yang dapat diselesaikan melalui mediasi perbankan dan bagaimana proses beracara penyelesaian sengketa perbankan melalui mediasi perbankan di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini adalah menggunakan metode penelitian hukum normatif dan dapat disimpulkan, bahwa: 1.Sengketa perbankan yang dapat diselesaikan melalui Mediasi Perbankan adalah Sengketa antara Nasabah dengan Bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial Nasabah oleh Bank dengan nilai paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta Rupiah). Nilai tuntutan finansial berupa kerugian finansial yang telah terjadi pada Nasabah, potensi kerugian karena penundaan atau tidak dapat dilaksanakannya transaksi keuangan Nasabah dengan pihak lain, dan atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan Nasabah untuk menyelesaikan sengketa. Cakupan nilai tuntutan finansial tidak termasuk nilai kerugian immateriil. 2.Proses beracara pada mediasi perbankan sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 dan SEBI No.8/14/DPNP dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Pengajuan penyelesaian Sengketa antara Nasabah dengan Bank dalam rangka Mediasi Perbankan kepada pelaksana fungsi Mediasi Perbankan dapat dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah apabila telah memenuhi persyaratan.

- b. Pengaduan Penyelesaian Sengketa disampaikan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, Bank Indonesia, Menara Radius Prawiro lantai 19, Jalan M.H Thamrin No. 2, Jakarta 10110 dengan tembusan kepada Bank yang bersangkutan.

- c. Proses Mediasi dilaksanakan setelah Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (*Agreement to Mediate*).

Kata kunci: Sengketa perbankan, Mediasi

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG

Secara umum, fungsi utama bank adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat untuk berbagai tujuan atau sebagai *financial intermediary*. Secara lebih spesifik fungsi bank dapat sebagai *agent of trust*, *agent of development*, dan *agent of services*.<sup>3</sup> *Agent Of Trust*, dasar utama kegiatan perbankan adalah *trust* atau kepercayaan, baik dalam hal penghimpun dana maupun penyaluran dana. Masyarakat akan mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi oleh unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, dan juga percaya bahwa pada saat yang telah dijanjikan masyarakat dapat menarik lagi simpanan dananya di bank. Pihak bank sendiri akan mau menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitur atau masyarakat apabila dilandasi unsur kepercayaan. Pihak bank percaya bahwa debitur tidak akan menyalahgunakan pinjamannya, debitur akan mengelola dana pinjaman dengan baik, debitur akan mempunyai kemampuan untuk membayar pada saat jatuh tempo, dan juga bank percaya bahwa debitur mempunyai nilai

<sup>1</sup> Artikel Skripsi. Dosen Pembimbing : Godlieb N. Mamahit, SH, MH., Engelen R. Palandeng, SH, MH., Meiske Mandey, SH,MH

<sup>2</sup> NIM 100711082. Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, Manado.

<sup>3</sup> Sri Susilo Cs, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Salemba Empat, Jakarta, 2000, hal 6.

baik untuk mengembalikan pinjaman beserta kewajiban lainnya pada saat jatuh tempo.

Menurut Khotibul Umam sektor perbankan dalam suatu negara merupakan agent pembangunan (*Agent of Development*), karena bank merupakan lembaga keuangan yang memiliki fungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan (*Financial Intermediary Institution*) yakni sebagai lembaga yang melakukan kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau pembiayaan. Disamping itu perbankan juga merupakan agen kepercayaan (*Agent of Trust*) mengingat adanya salah satu prinsip pengelolaan bank yaitu prinsip kepercayaan (*Fiduciary Principle*).<sup>4</sup>

Hubungan yang terjalin antara bank dan nasabah didasarkan pada prinsip kepercayaan. Dalam prakteknya sering kali terjadi sengketa yang tidak dapat dihindarkan antara nasabah dan bank karena merasa dirugikan secara finansial. Jika terjadi demikian nasabah biasanya langsung datang ke bank, menelpon *call center* bank bersangkutan ataupun menulis di media cetak atau menyampaikan keluhan langsung secara tertulis kepada bank.

Di sisi lain bank terkadang kurang memperhatikan pengaduan nasabah ataupun mengabaikannya. Ketidakpuasan nasabah terhadap bank berpotensi menimbulkan sengketa apabila tidak ditangani dapat mempengaruhi reputasi bank dan mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan.

Menurut Amri Nur Rahmat :

Bank Indonesia mencatat dalam kurun waktu 6 tahun terakhir sengketa perbankan antara nasabah dan bank yang diproses melalui mediasi bank

sentral mencapai 1.606 kasus, terhitung Januari 2006 hingga September 2012. Pada triwulan kedua tahun 2012 terdapat 55 kasus sengketa antara bank yang memenuhi syarat untuk diselesaikan melalui mediasi perbankan Bank Indonesia.<sup>5</sup>

Kepala Departemen Investigasi dan Mediasi Perbankan Bank Indonesia Sri Rahayu Widodo mengatakan permasalahan yang paling banyak diajukan merupakan sengketa pada bidang sistem pembayaran kemudian sengketa di bidang penyaluran dana yang didominasi permohonan restrukturisasi kredit. "Pengaduan nasabah terkait permasalahan kartu kredit mendominasi sengketa pada bidang sistem pembayaran. Apalagi kasus pembobolan kartu kredit oleh orang lain yang tidak berhak semakin marak," ujarnya kepada Bisnis, disela-sela Pertemuan CP Perbankan Wilayah Makassar, di Hotel Grand Clarion Makassar, Sulsel, Selasa (23/12/2012).<sup>6</sup>

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa banyak sekali terjadi permasalahan yang menyangkut sengketa di bidang perbankan. Hal ini sangat menarik perhatian penulis sehingga penulis memilih judul: "Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi di Indonesia"

## B. PERUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana sengketa-sengketa perbankan yang dapat diselesaikan melalui mediasi perbankan?
2. Bagaimana proses beracara penyelesaian sengketa perbankan melalui mediasi perbankan di Indonesia?

## C. METODE PENELITIAN

Ruang lingkup penelitian ini termasuk dalam disiplin ilmu hukum khususnya

<sup>4</sup><http://khotibwriteinc.blogspot.com/2008/06/penyelesaian-antara-sengketa-bank-dan.html>, diakses tanggal 1 September 2013.

<sup>5</sup><http://www.bisnis-kti.com/index.php/2012/10/sengketa-perbankan-mediati-lewat-bi-sebanyak-1-606-kasus/>, diakses tanggal 1 September 2013.

<sup>6</sup> Ibid.

mengenai Hukum Perbankan, sehingga penelitian ini merupakan bagian dari penelitian hukum normatif.

## **PEMBAHASAN**

### **A. SENGKETA PERBANKAN YANG DAPAT DISELESAIKAN MELALUI MEDIASI**

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 telah menggariskan sengketa di bidang perbankan apa saja yang dapat diselesaikan melalui proses mediasi perbankan. Pada dasarnya secara teoritik setiap sengketa di bidang keperdataan dan dapat diadakan perdamaian dapat menjadi objek sengketa yang diselesaikan melalui mediasi, kecuali ditentukan lain oleh perundang-undangan.

Di bawah ini terdapat beberapa pasal dari Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 yang berkenaan dengan lingkup penyelesaian sengketa di bidang perbankan yang dapat diselesaikan melalui mediasi perbankan, yaitu Pasal 1 angka 4, Pasal 2, Pasal 4, Pasal 6, dan Pasal 8. Ketentuan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 merumuskan pengertian sengketa dalam konteks penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan, yaitu: "Sengketa adalah permasalahan yang diajukan oleh nasabah atau perwakilan nasabah kepada penyelenggara mediasi perbankan, setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh Bank sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah."<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Pasal 1 angka 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008.

Dari perumusan sengketa yang terdapat dalam ketentuan Pasal 1 angka 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, terdapat kesan seolah-olah yang mempunyai sengketa hanyalah nasabah saja, sedangkan Bank tidak mempunyai sengketa. Persepsi lain bahwa mediasi hanyalah nasabah, sedangkan bank dapat dan bebas menggunakan cara penyelesaian sengketa lain, bahkan menganggap permasalahan yang diajukan oleh nasabah bukan masalah bank. Kalaupun bank demikian mengajukan sengketa tersebut kepada penyelenggara mediasi perbankan, hal itu tidak akan dapat dilayani karena tidak termasuk dalam cakupan "sengketa" sebagaimana digariskan dalam ketentuan Pasal 1 angka 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008. Perumusan "sengketa" sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 4 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, dapat menimbulkan tafsir yang keliru, yaitu apakah setiap permasalahan itu sengketa, mengapa hanya nasabah yang didefinisikan sebagai pihak dalam sengketa, apakah bank merasa tidak perlu untuk ikut serta sebagai pihak dalam suatu sengketa, sebagai pihak yang mengajukan klaim. Jika pihak yang mengajukan permasalahan hanyalah nasabah dan pihak bank merasa tidak mempunyai sengketa, tidak bersedia menandatangani *Agreement to Mediate*, tujuan pembentukan lembaga mediasi perbankan akan sangat sulit dicapai. Selanjutnya ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 menentukan sebagai berikut:

“Sengketa antara Nasabah dengan Bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial Nasabah oleh Bank dalam penyelesaian pengaduan Nasabah dapat diupayakan penyelesaiannya melalui Mediasi perbankan.”<sup>8</sup> Sementara itu penjelasan atas Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 menyatakan sebagai berikut:

“Yang dimaksud dengan tuntutan finansial adalah potensi kerugian finansial Nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank sebagaimana dimaksud pada Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.”

Berikutnya ketentuan dalam Pasal 8 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 antara lain menyebutkan persyaratan pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan, yaitu sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan”. Dengan merujuk kepada ketentuan dalam Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, yang kemudian dihubungkan dengan penjelasannya serta Pasal 8 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, maka sengketa keperdataan yang timbul dari transaksi keuangan yang berpotensi menimbulkan kerugian materiil atau finansial bagi nasabah dapat diajukan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan. Sebelumnya sengketa tersebut pernah diupayakan penyelesaiannya dengan bank melalui pengaduan nasabah, akan tetapi

tidak berhasil. Pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 ternyata tidak semua sengketa antara nasabah dengan bank yang dapat difasilitasi melalui mediasi perbankan, terkecuali nilai klaim tuntutan finansial paling banyak sebesar Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah). Di samping itu, nasabah juga tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immaterial, yaitu antara lain kerugian karena pencemaran nama baik dan perbuatan tidak menyenangkan. Hal ini ditentukan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 yang menentukan sebagai berikut:

- (1) Mediasi perbankan sebagaimana dimaksudkan dalam Pasal 2 dilaksanakan untuk setiap Sengketa yang memiliki nilai tuntutan finansial paling banyak Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah).
- (2) Nasabah tidak dapat mengajukan tuntutan finansial yang diakibatkan oleh kerugian immaterial.<sup>9</sup>

Dengan demikian sengketa yang dapat diajukan dan diselesaikan melalui mediasi perbankan hanya sengketa yang berkenaan dengan aspek transaksi keuangan nasabah pada bank, dengan ketentuan nilai tuntutan finansial maksimal Rp 500 juta untuk setiap kasus sengketa. Cakupan nilai tuntutan finansial yang dimaksud terbatas pada tuntutan yang diakibatkan oleh kerugian materiil dan/atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan nasabah dalam rangka penyelesaian sengketa. Dalam surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPN ditegaskan, bahwa jumlah maksimum nilai

<sup>8</sup> Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008.

<sup>9</sup> Pasal 6 Ayat (1) dan Ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008.

tuntutan finansial dimaksud dapat berupa nilai kumulatif dari kerugian finansial yang telah terjadi pada nasabah, potensi kerugian karena penundaan atau tidak dapat dilaksanakannya transaksi keuangan nasabah dengan pihak lain, dan/atau biaya-biaya yang telah dikeluarkan nasabah untuk mendapatkan penyelesaian sengketa.

## **B. PROSES BERACARA PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN MELALUI MEDIASI DI INDONESIA**

### **1. Persyaratan Pengajuan Penyelesaian Sengketa pada Mediasi Perbankan**

Pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 telah diatur mengenai persyaratan pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan. Hal ini ditentukan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, bahwa pengajuan penyelesaian sengketa dalam rangka mediasi perbankan wajib memenuhi persyaratan sebagai berikut:<sup>10</sup>

1. Diajukan secara tertulis dengan disertai dokumen pendukung yang memadai, seperti buku transaksi keuangan yang dilakukan nasabah;
2. Pernah diajukan upaya penyelesaiannya oleh nasabah kepada bank, dibuktikan dengan bukti penerimaan pengaduan dan/atau surat hasil penyelesaian pengaduan yang dikeluarkan oleh bank;
3. Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau belum pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau pengadilan, atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi lainnya, yaitu sengketa tersebut belum pernah diajukan oleh

nasabah dan/atau bank kepada lembaga-lembaga arbitrase atau pengadilan atau lembaga mediasi lainnya atau upaya penyelesaian sengketa pada lembaga-lembaga dimaksud sudah dihentikan;

4. Sengketa yang diajukan merupakan sengketa keperdataan;
5. Sengketa yang diajukan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia. Sengketa yang sudah pernah diupayakan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia tidak dapat diproses ulang; dan
6. Pengajuan penyelesaian sengketa tidak melebihi 60 hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah.

Pelaksanaan fungsi mediasi perbankan dapat menolak pengajuan penyelesaian sengketa yang tidak memenuhi persyaratan dan ketentuan sebagaimana tersebut di atas.

### **2. Prosedur dan Dokumen Pengajuan Penyelesaian Sengketa pada Mediasi Perbankan**

Pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan dilakukan secara tertulis dalam format tertentu dengan menyertakan berbagai dokumen pendukung yang diperlukan. Formulir pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan telah disediakan di setiap kantor bank atau dapat dibuat sendiri oleh nasabah dengan berpedoman pada format tertentu.

Dalam Surat Edaran Bank Indonesia disebutkan bahwa, dokumen pendukung yang harus disertakan pada waktu pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan, yaitu:<sup>11</sup>

<sup>10</sup> Pasal 8 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008.

<sup>11</sup> Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP

- a. Fotokopi surat hasil penyelesaian pengaduan yang diberikan bank kepada nasabah;
- b. Fotokopi bukti identitas nasabah yang masih berlaku;
- c. Surat pernyataan yang ditandatangani di atas materai yang cukup bahwa sengketa yang diajukan sedang dalam proses atau telah mendapatkan keputusan dari lembaga arbitrase, peradilan, atau lembaga mediasi lainnya dan belum pernah diproses dalam mediasi perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia;
- d. Fotokopi dokumen pendukung yang terkait dengan sengketa yang diajukan; dan
- e. Fotokopi surat kuasa khusus tanpa hak substitusi, dalam hal pengajuan penyelesaian sengketa dikuasakan/diwakilkan.

Tempat pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan disampaikan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, Bank Indonesia, Jakarta, dengan tembusan disampaikan kepada Bank cabang setempat atau kantor pusat bank yang bersangkutan.

### **3. Tenggang Waktu Pengajuan Penyelesaian Sengketa pada Mediasi Perbankan**

Ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 telah menentukan batas atau tenggang waktu pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan, yaitu maksimal 60 hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah.<sup>12</sup>

Dengan merujuk kepada ketentuan dalam Pasal 8 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, berarti tenggang waktu pengajuan sengketa pada mediasi perbankan tidak boleh melebihi 60 hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan bank kepada nasabah. Dengan kata lain pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan dapat diterima maksimal 60 hari kerja setelah proses internal bank selesai dilakukan.

Berkenaan dengan batas waktu pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan, Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP menegaskan, bahwa batas waktu pengajuan penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan 60 hari kerja itu, dihitung sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan nasabah dari bank sampai dengan tanggal diterimanya pengajuan penyelesaian sengketa oleh pelaksana fungsi mediasi perbankan secara langsung dari nasabah atau tanggal stempel pos apabila disampaikan melalui pos. Sebagai contoh: apabila tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan nasabah dari bank kepada nasabah adalah pada tanggal 5 Juni 2006, maka pengajuan penyelesaian sengketa kepada pelaksana fungsi mediasi perbankan secara langsung dari nasabah atau tanggal stempel pos (apabila disampaikan melalui pos) dilakukan paling lambat pada tanggal 30 Agustus 2006.

### **4. Jangka Waktu Penyelesaian Sengketa pada Mediasi Perbankan**

Demikian pula mengenai jangka (batas) waktu penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan telah diatur secara limitatif dalam ketentuan Pasal 11 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, bahwa proses mediasi

---

<sup>12</sup> Pasal 8 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008.

dilakukan dalam jangka waktu maksimal 30 hari kerja terhitung sejak nasabah atau perwakilan nasabah dan bank menandatangani perjanjian mediasi, dengan ketentuan dapat diperpanjang berdasarkan kesepakatan bersama antara nasabah dengan bank.

Ketentuan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 menentukan sebagai berikut:

“Pelaksanaan proses Mediasi sampai dengan ditandatanganinya Akta Kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (*agreement to mediate*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 ayat (1).”<sup>13</sup>

Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 11 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008, maka jangka waktu proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan dibatasi paling lama 30 hari kerja, hal ini supaya tidak berlarut-larut dan menjamin kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan.

Dalam hal tertentu, jangka (batas) waktu penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan ini dapat diperpanjang berdasarkan kesepakatan bersama antara nasabah dengan bank. Kemungkinan perpanjangan jangka waktu penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan diatur dalam ketentuan Pasal 11 ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor

10/1/PBI/2008 yang menentukan sebagai berikut:

“Jangka waktu proses Mediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan Kesepakatan Nasabah atau perwakilan Nasabah dan Bank.”

Sementara itu Penjelasan atas Pasal 11 ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 menyebutkan alasan kemungkinan perpanjangan jangka waktu penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan. Pada penjelasan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 dinyatakan sebagai berikut:

“Perpanjangan jangka waktu antara lain dimaksudkan untuk mengantisipasi penyesuaian waktu untuk menghadirkan narasumber tertentu yang memiliki keahlian dan kompetensi sesuai masalah yang disengketakan.”<sup>14</sup>

Jadi, jangka (batas) waktu pelaksanaan proses mediasi perbankan sampai dengan ditandatanganinya akta kesepakatan maksimal 60 hari kerja, dengan ketentuan sudah termasuk perpanjangan jangka waktu penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan selama 30 hari kerja. Menurut Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP, perpanjangan waktu pelaksanaan proses mediasi perbankan tersebut:

- Harus dituangkan dalam kesepakatan tertulis;
- Yang didalamnya dengan mencantumkan secara jelas alasan dilakukannya perpanjangan waktu, antara lain untuk menghadirkan

<sup>13</sup> Pasal 11 ayat (1) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008.

<sup>14</sup> Pasal 11 ayat (2) Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008.

narasumber tertentu yang memiliki keahlian dan kompetensi sesuai masalah yang disengketakan.

Selain itu perpanjangan waktu pelaksanaan proses mediasi perbankan dapat dilakukan sepanjang memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Para pihak memiliki iktikad baik dengan mematuhi aturan mediasi dan perjanjian mediasi (*agreement to mediate*); dan
- b. Jangka waktu proses mediasi hamper berakhir, namun menurut penilaian mediator masih terdapat prospek untuk tercapai kesepakatan.

Jadi, nantinya tidak semua proses mediasi perbankan akan diperpanjang, kecuali memenuhi persyaratan sebagaimana tersebut di atas.

#### **5. Proses Mediasi Perbankan pada Penyelesaian Sengketa Perbankan**

Terdapat beberapa langkah yang harus dilakukan mediator dengan mengikutsertakan partisipasi nasabah dan bank, agar proses penyelesaian sengketa pada mediasi perbankan dapat berjalan lancar dan sesuai dengan yang diharapkan, yaitu: memanggil para pihak yang bersengketa, membuat dan panandatanganan Perjanjian Mediasi (*Agreement to Mediate*,

biaya-biaya yang telah dikeluarkan Nasabah untuk menyelesaikan sengketa. Cakupan nilai tuntutan finansial tidak termasuk nilai kerugian immateriil.

2. Proses beracara pada mediasi perbankan sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 dan SEBI No.8/14/DPNP dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- a. Pengajuan penyelesaian Sengketa antara Nasabah dengan Bank dalam rangka Mediasi Perbankan kepada pelaksana fungsi Mediasi Perbankan dapat dilakukan oleh Nasabah atau Perwakilan Nasabah apabila telah memenuhi persyaratan.

- b. Pengaduan Penyelesaian Sengketa disampaikan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan, Bank Indonesia, Menara Radius Prawiro lantai 19, Jalan M.H Thamrin No. 2, Jakarta 10110 dengan tembusan kepada Bank yang bersangkutan.

- c. Proses Mediasi dilaksanakan setelah Nasabah atau Perwakilan Nasabah dan Bank menandatangani perjanjian Mediasi (*Agreement to Mediate*).

#### **B. SARAN**

Mekanisme penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan perlu disosialisasikan oleh Bank Indonesia kepada masyarakat pengguna jasa perbankan agar mereka mengetahui langkah apa yang dapat ditempuh jika terjadi sengketa perbankan..

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Bambang Sungkono, *Metode Penelitian Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011.

Bambang Sutyoso, *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Solusi dan Antisipasi Bagi Peminat Bisnis Dalam Menghadapi Sengketa Kini dan Mendatang*, Citra Media Hukum, Yogyakarta, 2006

#### **PENUTUP**

##### **A. KESIMPULAN**

1. Sengketa perbankan yang dapat diselesaikan melalui Mediasi Perbankan adalah Sengketa antara Nasabah dengan Bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial Nasabah oleh Bank dengan nilai paling banyak Rp. 500.000.000,- (lima ratus juta Rupiah). Nilai tuntutan finansial berupa kerugian finansial yang telah terjadi pada Nasabah, potensi kerugian karena penundaan atau tidak dapat dilaksanakannya transaksi keuangan Nasabah dengan pihak lain, dan atau



- Black, Henry Campbel, *Black Law Dictionary (sixth adition)*, USA: St. West Publishing Co.
- Christopher W. Moore, *Mediasi Lingkungan*, Indonesian Center for Enviromental Law and CDR Associates, Jakarta, 1995
- Djoko Retnadi, "Mediasi Perbankan, Satu Lagi Proteksi Terhadap Nasabah Bank", dalam Rachmadi Usman, *Mediasi Perbankan: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan*, Fakultas Hukum Lambung Mangkurat, Banjarmasin, 2007.
- Erna Priliasari, *Mediasi Perbankan Sebagai Wujud Perlindungan Terhadap Nasabah Bank*, Artikel dalam Jurnal Legislasi Indonesia Volume 5 Nomor 2, Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, Jakarta, Juni 2008
- Felix Oentoeng Soebagjo, "Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Dibidang Perbankan", *Bahan Diskusi Terbatas "Pelaksanaan Mediasi Perbankan Oleh Bank Indonesia dan Pembentukan Lembaga Independen Mediasi Perbankan"*, Kerjasama Magister Hukum Bisnis dan Kenegaraan Universitas Gajah Mada dan Bank Indonesia, Yogyakarta, 21 Maret 2007
- Gary Goodpaster, "Tinjauan Terhadap Penyelesaian Sengketa", dalam *Seri Dasar-dasar Hukum Ekonomi 2: Arbitrase di Indonesia*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1995
- \_\_\_\_\_, *Seri Dasar Hukum Ekonomi 9: Paduan Negosiasi dan Mediasi*, diterjemahkan Nogar Simanjuntak, ELIPS, Jakarta, 1999
- Leonard L. Riskin dan James E. Westbrook, *Dispute Resolution and Lawyers*, Weat Publishing Co, St. Paul, 1987.
- Muhdarsyah Sinungan, *Manajemen Dana Bank*, Bumi Aksara, Jakarta, 2000.
- Munir Fuady, *Arbitrase Nasional: Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2002
- Peter Lovenheim, *How To Mediate Your Dispute*, Nolo-Press, Berkeley, 1996
- Rachmadi Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan (Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan dalam Perspektif Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah)*, Mandar Maju, Bandung, 2011
- \_\_\_\_\_, *Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003
- \_\_\_\_\_, *Mediasi Perbankan: Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan*, Fakultas Hukum Universitas Lambung Mangkurat, Banjarmasin, 2007
- Soerjono Soekanto, Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004.
- Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau Dari Hukum Acara Serta Kendala Implementasinya*, Kencana, Jakarta, 2008
- Sumber-sumber Lain :**
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
- Kitab Undang-undang Hukum Perdata.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan.
- Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP tentang Mediasi Perbankan.
- <http://khotibwriteinc.blogspot.com/2008/06/penyelesaian-antara-sengketa-bank-dan.html>, diakses tanggal 1 September 2013.
- <http://www.bisnis-kti.com/index.php/2012/10/sengketa-perbankan-mediasi-lewat-bi-sebanyak-1-606-kasus/>, diakses tanggal 1 September 2013.